



SPIEGELBIJEENKOMSTEN OPVOEDINGSONDERSTEUNING

**Handleiding ter versterking van de
vrijwillige inzet van allochtone en
autochtone ouders met een lage SES bij de
verbetering van het opvoedklimaat in gezin
en buurt**

Janet Rodenburg

Colofon

December 2012, Pharos Kennis- en adviescentrum

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt door druk, fotokopie of microfilm of op een andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Spiegelbijeenkomsten opvoedingsondersteuning is ontwikkeld door Pharos en gefinancierd door ZonMw.

Auteur

Janet Rodenburg

Projectsecretariaat

Pharos
Arthur van Schendelstraat 620
Postbus 13318
3507 LH Utrecht
Telefoon 030 234 9800
Email: info@pharos.nl
www.pharos.nl

Inhoud

Inleiding	4
Verbeteren van het opvoedklimaat	4
Spiegelbijeenkomsten met allochtone en autochtone ouders met lage SES	5
De handleiding	6
Vorbereiding	7
Draaiboek spiegelbijeenkomsten	10
De gespreksbegeleiding	13
Bronnen	15
Bijlage: Uitkomsten spiegelbijeenkomsten met CJG	16

Inleiding

Sinds enkele jaren ligt de regie en uitvoeringsverantwoordelijkheid voor preventieve laagdrempelige opvoedingsondersteuning bij gemeenten. Informatie en advies, signalering van problemen en zorgcoördinatie zijn binnen het kader van de Wmo (prestatieveld 2) samen met de taken van de Jeugdgezondheidszorg belegd bij de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG). In een CJG werken de gemeentelijke organisaties die zich bezighouden met opgroei- en opvoedingsondersteuning met elkaar samen. Met de verschuiving van de regie van maatschappelijke ondersteuning naar het gemeenteniveau ligt er voor gemeenten een uitdaging op zoek te gaan naar nieuwe verbindingen. Het gaat dan om verbindingen tussen instellingen die met gezinnen werken, en verbindingen tussen instellingen en burgerinitiatieven. Ook de CJG's moeten met dit vraagstuk aan de slag. Hoe kunnen de reguliere jeugdvoorzieningen hun bereik en toegankelijkheid vergroten en informele netwerken en krachten van burgers (de pedagogische *civil society*) versterken? (zie o.a. RMO/RvZ, 2009). Concreet betekent de omslag niet alleen dat de zorg dichterbij de cliënt wordt gebracht, maar ook dat er een groter beroep wordt gedaan op de eigen kracht van jeugdigen en hun ouders.

Voor kleine en grote vragen over opvoeding en opgroeien dienen alle ouders en kinderen terecht te kunnen in hun eigen buurt; sinds de oprichting van de Centra voor Jeugd en Gezin in alle Nederlandse gemeenten is dit het credo. In de praktijk is het voor veel gemeenten nog lang niet zo duidelijk of zij alle doelgroepen wel bereiken; vaak weten zij ook niet goed hoe zij dit kunnen aanpakken (Sproet & Van Wieringen, 2011).

Het doel van het project was om de bestaande methodiek *Kleurrijk spiegelen in de eerste lijn* door te ontwikkelen zodat deze ook toepasbaar is met betrekking tot opvoedondersteuning in een CJG-setting. Het resultaat is een handleiding voor CJG's om allochtone en autochtone ouders met een lage sociaaleconomische status (SES) meer te betrekken bij het verbeteren van het opvoedklimaat in hun gezin en buurt.

Verbeteren van het opvoedklimaat

De opvoeding van kinderen is voor veel ouders een opgave. Zij geven vaak aan daarbij ondersteuning te kunnen gebruiken. Bijna 90% van de ouders in Nederland vraagt advies over de opvoeding aan vrienden, ouders, burens of andere bekenden. 'It takes a village to raise a child' is een bekende slogan die wijst op het belang van een brede betrokkenheid van de omgeving bij het opgroeien van kinderen (Nji 2010). Tegelijkertijd hebben steeds meer ouders het gevoel er alleen voor te staan. Door verhuizingen, gescheiden woon- en werklocaties, meer één-ouder-gezinnen en een zakelijker houding van de jeugdvoorzieningen ontberen veel ouders een sociaal netwerk waar zij met vragen en problemen rond opvoeden en opgroeien terecht kunnen (RMO & RVZ 2008). Vaak gaat het om moeilijkheden die in een vroegtijdig stadium gemakkelijk te verhelpen zijn, maar die bij aanhouden groter worden.

Het belang van de versterking van de eigen kracht van gezinnen en de sociale netwerken die hen omringen wordt steeds meer onderkend (RMO & RVZ, 2009). Om het opvoedklimaat in een buurt te verbeteren is het nodig dat ouders weer meer vertrouwen krijgen in hun eigen opvoedvaardigheden en in die van andere ouders in de buurt. Bij de versterking van die opvoedvaardigheden en bij het op gang brengen van de onderlinge dialoog kan het Centrum voor Jeugd en Gezin een belangrijke rol spelen.

Daarnaast kunnen Centra voor Jeugd en Gezin betekenis hebben door het ondersteunen, opstarten en in stand houden van initiatieven voor en door de ouders in hun zorggebied. De CJG-medewerkers en deze ouders kunnen samen stappen zetten ter versterking van het pedagogische klimaat in gezin en buurt. Daarvoor is wel nodig dat alle partijen op de hoogte zijn van elkaars wensen, verwachtingen en mogelijkheden.

Spiegelbijeenkomsten met allochtone en autochtone ouders met een lage SES

Maar hoe betrek je álle ouders hierbij? Op dit moment maken allochtone ouders en jongeren minder gebruik van laagdrempelige, preventieve zorg en zijn zij oververtegenwoordigd in de zwaardere vormen van zorg. Centra voor Jeugd en Gezin hebben vaak moeite om met deze groepen in contact te komen. Dit betekent dat de gezinnen waar zich problemen voordoen veel te laat worden bereikt. Met dramatische en vermijdbare gevolgen voor de kinderen en ouders. Om dit te verbeteren is allereerst meer zicht nodig op ervaringen en belevingswereld van ouders met een migrantenachtergrond.

Van niet-westerse migrantenouders is bekend dat ze een minder positieve opvoedbeleving hebben dan autochtone Nederlanders. Ze hebben vaker het idee de opvoeding niet goed in de hand te hebben of niet goed aan te kunnen. Vooral Marokkaanse en Turkse ouders zoeken minder vaak hulp of advies bij de opvoeding, terwijl ze relatief vaak te maken hebben met opvoed- en opgroei problemen. Voor een deel ligt dit aan de hulpverlening die niet altijd voldoende rekening houdt met de diversiteit van de populatie: opvoedvragen van migrantenouders krijgen vaak geen adequate reactie. Voor een deel ligt het bij de migrantenouders zelf. Zij signaleren en erkennen bepaalde gedragsproblemen niet of te laat, of hebben niet het idee dat zij zelf een rol kunnen spelen bij het verminderen of voorkómen van opvoedproblemen. Niet-westerse migrantenouders staan vaak wantrouwend tegenover hulpverleners. Ze zijn bang niet goed begrepen te worden. Soms zijn ze bang dat hun kinderen worden afgenomen als ze hulp zoeken voor opvoedproblemen. De situatie van kinderen in gezinnen met een lage SES is regelmatig vergelijkbaar: ook deze ouders hebben weinig vertrouwen in 'officiële' instanties.

Contact leggen met allochtone en autochtone ouders met een lage SES gaat niet vanzelf. Deze ouders zijn wel tot participatie bereid maar dan moeten ze zich gehoord en serieus genomen voelen. Met ander woorden, er moet sprake zijn van een vertrouwensbasis met CJG-professionals. Voor het CJG is het cruciaal om ideeën van ouders te krijgen voor het gezamenlijk opzetten van ondersteunende activiteiten ter verbetering van het opvoedklimaat.

Door middel van spiegelbijeenkomsten kan het CJG meer inzicht krijgen in de mogelijkheden, vragen en verwachtingen van de ouders met betrekking tot de opvoeding van hun kinderen. Daarnaast wordt de mondigheid en eigen kracht van deze ouders versterkt. CJG-professionals zijn als toehoorder aanwezig bij deze gesprekken. Zij krijgen meer zicht op de leefwereld van de ouders zodat zij hun aanbod beter kunnen afstemmen op hun specifieke wensen en behoeften. De verwachting is dat hiermee de drempel naar het CJG voor de ouders lager wordt, zodat eventuele problemen in de opvoeding vroegtijdig kunnen wordenesignaleerd en aangepakt.

De deelname van de ouders aan de spiegelbijeenkomsten is een vorm van vrijwillige inzet. Op vrijwillige basis adviseren zij de CJG-professionals. Ook wisselen zij ervaringen uit met andere ouders. Zij kunnen elkaar informatie geven over opvoeding en daarbij elkaar (en hun kinderen) steun bieden. In feite spiegelen ze elkaar dan ook als opvoeders.

De handleiding

De methodiek Spiegelbijeenkomsten is oorspronkelijk ontwikkeld in een ziekenhuissetting (zie hieronder). Pharos heeft inmiddels verkennend onderzoek uitgevoerd naar de toepasbaarheid van deze methode bij het werken met migranten in een wijkgezondheidscentrum. Dit resulteerde in de methodiek *Kleurrijk spiegelen in de eerste lijn* (Bartels & Van Leeuwen 2010). De verwachting was dat deze aanpak evengoed aansluit bij andere groepen 'moeilijk bereikbare' ouders, bijvoorbeeld ouders met een lage SES, en in een andere setting, namelijk het CJG. In de voorliggende handleiding is de bestaande methode spiegelbijeenkomsten aangepast aan de wensen en behoeften van allochtone en autochtone ouders met een lage SES met als doel het verbeteren van het pedagogisch klimaat in de wijk.

Achtergrond

Het instrument Spiegelbijeenkomsten is een methode die in ziekenhuizen ontwikkeld is om met een onafhankelijke gespreksleider en een groep patiënten in een open gesprek de verleende zorg te bespreken. Het doel is om de toehoorders - artsen, leidinggevenden en andere hulpverleners - (opnieuw) bewust te maken van het perspectief van patiënten, zodat zorg op maat kan worden verleend. De toehoorders mengen zich niet in het gesprek. De reacties van patiënten en hulpverleners zijn tot nu toe zeer positief. Het toehoren en luisteren inspireert hulpverleners zich meer te verdiepen in het perspectief van cliënten. Van daaruit kunnen hulpverleners verbeterpunten destilleren en in praktijk brengen (Mul en Witman 2009).

De in deze handleiding beschreven kleurrijke spiegelbijeenkomsten zijn een effectief hulpmiddel voor CJG's om inzicht te krijgen in de opvoedsituatie van een specifieke groep ouders. Tijdens de spiegelbijeenkomsten delen autochtone en allochtone ouders met een lage SES hun ervaringen met opvoeden. Zij bespreken wie welke verantwoordelijkheid heeft bij het verbeteren van het opvoedklimaat in de buurt, en welke ondersteuning daarbij gewenst is vanuit het CJG. Het feit dat deze ouders vrijwillig deelnemen aan deze spiegelbijeenkomsten kan gezien worden als een eerste stap in een participatieproces. Het is van belang dat na de spiegelbijeenkomsten een

vervolgtraject in gang gezet wordt waarin CJG-professionals en ouders samen aan de gang gaan met activiteiten ter verbetering van het opvoedklimaat.

Voorbereiding

Ervaring leert dat een spiegelgesprek voor alle betrokkenen een inspirerende bijeenkomst kan zijn. Dat vraagt echter wel zorgvuldige voorbereiding: gemotiveerde hulpverleners, een goed geïnformeerde gespreksleider en een gevarieerde groep ouders die deelnemen aan het gesprek. Allochtone en autochtone ouders met een lage SES komen niet vanzelf naar een bijeenkomst om over eventuele opvoed- en opgroei problemen te praten. Zij signaleren en erkennen bepaalde gedragsproblemen niet of te laat, of hebben niet het idee dat zij zelf een rol kunnen spelen bij het verminderen of voorkomen van opvoedproblemen. Het benaderen van deze doelgroep vereist dan ook een zorgvuldige aanpak.

Introductie

Allereerst legt het Centrum voor Jeugd en Gezin de mogelijkheid van een spiegelbijeenkomst voor aan de diverse aangesloten organisaties. Omdat het CJG in veel gemeenten nog slechts een virtueel samenwerkingsverband is, is het vaak lastig om het eens te worden over de centrale vraag en de methode. Het ontwikkelen van draagvlak en het activeren van de individuele instellingen kost in deze fase veel tijd. Zorg dat ook de managers van de aangesloten organisaties zich committeren aan het project; zij moeten geld en mensen vrijmaken voor het voorbereiden, organiseren én opvolgen van de spiegelgesprekken. Zoek zoveel mogelijk de aansluiting met reguliere activiteiten en trajecten. Dit voorkomt dat hulpverleners het gevoel krijgen dat ze 'extra dingen' moeten doen. Overtuig de medewerkers ervan dat het niet gaat om 'meer werk', maar om een andere, meer effectieve benadering. De gemeenten moeten op hun beurt, als regisseur van het jeugdbeleid, het CJG hiervoor voldoende 'vrije ruimte' bieden. Tijdens de voorbespreking krijgen alle hulpverleners de gelegenheid om input te leveren voor de gespreksonderwerpen, zodat ze zich mede-eigenaar kunnen voelen en echt baat hebben bij het spiegelgesprek. Om de rode lijn niet uit het oog te verliezen is tegelijkertijd een sterke coördinatie vanuit het CJG vereist.

Werving

Zodra de gespreksonderwerpen zijn geïnventariseerd vindt een brainstorm plaats hoe en waar men het beste met allochtone en autochtone ouders met een lage SES in contact kan komen. Onbekendheid met de instellingen en angst over wat er met de informatie die zij geven gedaan wordt, maakt dat deze doelgroep niet snel bereid is om mee te doen. Iedere instelling gaat na welke (actieve of latente) ingangen ze hebben bij de doelgroep. Bijvoorbeeld verpleegkundigen op het consultatiebureau en peuterspeelzaalleidsters spreken ouders persoonlijk aan en nodigen hen uit voor de spiegelbijeenkomst. Ze kunnen eventueel een schriftelijke toelichting meegeven, zodat de ouders deze thuis nog eens rustig kunnen nalezen en bespreken.¹

¹ Reguliere methodes van werving zijn uitsluitend gebaseerd op schriftelijk materiaal. De ervaring leert dat de respons onder (laagopgeleide) allochtone zorggebruikers hierbij minimaal is.

Uitnodiging ouders

Hebt u een kind en woont u in deze gemeente? Dan willen wij graag met u praten.

We organiseren een groepsgesprek met ongeveer 10 – 15 ouders.

Leerkrachten en hulpverleners zijn daar ook, zij luisteren naar het gesprek.

De leerkrachten en hulpverleners willen graag horen hoe het gaat met de kinderen thuis, op school en in de buurt. En hoe zij ouders het beste kunnen ondersteunen bij de opvoeding.

Komt u ook?

Daarnaast moet het CJG intensief contact zoeken in de wijk, daar waar de vervolgactiviteiten en netwerken zich uiteindelijk moeten ontwikkelen. Het gaat om outreachend werken, naar buiten treden en structureel tijd investeren in het contact met achterstandsgroepen. Naar vindplaatsen toegaan waar de doelgroep toch al komt en aansluiten bij bestaande activiteiten, geeft meestal de beste resultaten. Begin bij wat er al is. Stap op personen af die een centrale positie binnen een specifieke gemeenschap bekleden, bijvoorbeeld een religieuze leider of een vrijwilliger in een buurthuis. Werving vergt een zorgvuldig opbouwen én onderhouden van informele en persoonlijke contacten met intermediairs/ sleutelpersonen. Dit is nodig voor het opbouwen van wederzijds vertrouwen.

Bestaande groepen, waarbinnen al een zekere veiligheid bestaat, hebben de meeste slagingskansen, ook wat betreft eventuele vervolgactiviteiten. Dit kunnen bijvoorbeeld cursisten in een buurthuis zijn, of ouders die elkaar kennen via de sportvereniging of de moskee. Ook de school kan een belangrijke partner zijn. Tijdens koffieochtenden of ouderavonden kan worden gezocht naar aanknopingspunten voor brede pedagogische ondersteuning, waarbij ouders ook onderling met elkaar in gesprek kunnen gaan over de opvoeding. Deze *community* benadering spreekt veel ouders aan en sluit aan bij het idee van het versterken van de pedagogische *civil society*.

De opvoeding binnenshuis wordt vaak gezien als de taak van moeders. Toch zijn vaders ook van grote invloed op het pedagogisch klimaat; zij spelen een uitermate belangrijke rol in de ontwikkeling van hun kinderen. Wie laagopgeleide of migrantenvaders wil bereiken zal nog gericht naar vindplekken moeten toegaan, zoals naar een voetbalvereniging, een kerk of moskee, een koffie/theehuis of een migrantenorganisatie. Wanneer vaders en moeders aan aparte groepen deelnemen, praten zij vaak meer vrijuit.

Wanneer de werving wordt uitgevoerd door hulpverleners die weinig ervaring hebben met het werken met moeilijk bereikbare doelgroepen, zorg dan voor voldoende ondersteuning. Hierbij is een actieve en stimulerende rol van de CJG-coördinator vereist. Het zal duidelijk zijn dat outreachend werken meer tijd kost dan het versturen van schriftelijke uitnodigingen. Maar de extra tijdsinvestering betaalt zich ruimschoots terug in de vorm van een ruimer bereik, meer betrokkenheid van de doelgroep en actievere participatie.

Niet alleen de werving van gespreksdeelnemers, ook het rekruteren van CJG-medewerkers is een belangrijk aandachtspunt. Hulpverleners hebben drukbezette agenda's en willen ruim van te voren het spiegelgesprek inplannen – iets wat niet altijd mogelijk is wanneer er met veel verschillende partijen wordt gewerkt. Bovendien moeten de hulpverleners ervan overtuigd zijn dat de tijdsinvestering wat oplevert.

Stem het tijdstip goed af met de ouders en pas het tijdstip en de duur van de bijeenkomst bij voorkeur aan op bestaande activiteiten (halen / brengen van schoolkinderen, lopende cursus, vrijdagmiddaggebed in moskee, etc.)

Draaiboek spiegelbijeenkomsten

Zaal en indeling

Kies een locatie die zowel fysiek als gevoelsmatig dichtbij is. Goede laagdrempelige locaties zijn bijvoorbeeld buurthuizen, scholen, moskeeën, kerken. Informeer de hulpverleners zo nodig persoonlijk over de, in hun ogen ongebruikelijke, locatie, zodat deze ook voor hen laagdrempelig wordt. Zorg voor een informele ruimte, waar men een paar uur kan verblijven, zonder al te veel gestoord te worden door geluiden van buiten. De opstelling voor het kringgesprek dient zo te zijn dat de ouders zo min mogelijk zicht hebben op de toebehorende hulpverleners. De hulpverleners kunnen in rijen of groepjes (cabaret opstelling) zitten, afhankelijk van de beschikbare ruimte. In een hoek van de zaal is ruimte nodig om de gespreksdeelnemers vooraf te ontvangen.

Programma

Het programma van de spiegelbijeenkomst heeft de volgende onderdelen:

1. Ontvangst
2. Welkom en introductie
3. Gesprek met cliënten onder leiding van de gespreksleider (75-90 minuten)
4. Gelegenheid tot het stellen van vragen ter verheldering door toehoorders
5. Gelegenheid tot het stellen van vragen door cliënten (10-20 minuten)
5. Afsluiting
6. Informeel napraten

Ontvangst

Vanzelfsprekend dient het onthaal gastvrij te zijn. De gastvrouw/heer kan gespreksdeelnemers bij binnenkomst wegwijs maken door te attenderen op garderobe, koffie, thee en kinderopvang. Terwijl de toehoorders arriveren, is er gelegenheid voor de ouders om kennis te maken met elkaar (indien nodig) en de gespreksleider. De gespreksleider licht daarbij de werkwijze van het kringgesprek toe en beantwoordt vragen. Houd rekening met een ruime inlooptijd; niet iedereen komt stipt op tijd. Daarentegen hebben de hulpverleners vaak drukke agenda's en stellen prijs op een vaste begin- en eindtijd. Het is niet altijd makkelijk om hierin een evenwicht te vinden.

Welkom en introductie

Welkomstwoord en inleiding zijn bij voorkeur taken voor de coördinator van het CJG. Deze heet alle aanwezigen nogmaals welkom en legt het doel van de bijeenkomst uit, namelijk horen hoe het gaat met de kinderen thuis, op school en in de buurt. En hoe de hulpverleners de ouders het beste kunnen ondersteunen bij de opvoeding. Dit is ook het moment om toestemming te vragen voor opnames van het gesprek en uit te leggen waartoe deze dienen. Geluidsopnames voor eigen gebruik zullen meestal geen probleem opleveren, maar foto's of video's kunnen op bezwaren stuiten, zeker waar het deelnemers met een vluchtelingenachtergrond betreft. Vaak is dat op te lossen door deelnemers die hiermee moeite hebben met de rug naar de camera te plaatsen. Tenslotte dienen taalniveaus in de groep te worden gecheckt, zodat de plek waar de tolken zitten hierop kan worden aangepast.

Zo nodig kan worden uiteengezet waarom juist deze groep ouders is uitgenodigd. Dat extra aandacht voor ervaringen van allochtone en autochtone ouders met lage SES op dit moment noodzakelijk is omdat het zorgaanbod niet altijd aansluit op hun wensen en behoeftes.

Het kringgesprek

Het is belangrijk om een sfeer van veiligheid te creëren. Met de aanwezigen wordt geheimhouding afgesproken: niets van het besprokene komt individueel herkenbaar naar buiten. Dit is vooral belangrijk bij een gevoelig onderwerp als opvoeding. Vervolgens leidt de gespreksleider de bijeenkomst in en begint met een voorstelrondje. Daarop start het gesprek met de vraag of iemand iets wil vertellen over ervaringen met het opvoeden van de kinderen. Veel ouders hebben moeite om 'de vuile was buiten te hangen', en het is belangrijk om hiermee rekening te houden. Een goede openingsvraag is wat er allemaal goed gaat met hun kinderen en de opvoeding. Zo'n positieve insteek geeft ontspanning. Benader de ouders als deskundigen op het terrein van opvoeding en geef hen de ruimte om hun eigen verhaal te vertellen. Beurtelings vertellen ouders, terwijl de gespreksleider exploreert. Naarmate het gesprek vordert, reageren de deelnemers meer en meer op elkaar. Op een ongedwongen manier kan de gespreksleider eerder geïnventariseerde vragen van de hulpverleners hierin verweven. Het is van belang de duur van het kringgesprek goed te bewaken (maximaal anderhalf uur). Zo blijft er voldoende tijd over voor de aansluitende vragenronde en het informele samenzijn.

Gelegenheid tot het stellen van vragen

Tegen het einde van het kringgesprek nodigt de gespreksleider de toehorende hulpverleners uit om vragen te stellen. Volgens afspraak zijn dit alleen vragen ter verheldering: geen nieuwe thema's of discussies, noch verdediging van het eigen handelen. Ook de deelnemers aan het kringgesprek kunnen vragen stellen aan de hulpverleners. Een valkuil is dat hulpverleners snel met oplossingen (aanbod) komen. Hierop dient de gespreksleider alert te zijn. Omdat de CJG-medewerkers verbonden zijn aan verschillende instellingen en verschillende ervaringen hebben kan het lastig zijn om samenhang in de vragen aan te brengen en een ieder tevreden te stellen. Tijdens het vragen stellen kan worden gekozen voor een andere opstelling van tafels en stoelen. Bijvoorbeeld de deelnemers van het kringgesprek face to face met de toehoorders. Of, als de groep niet te groot is, deelnemers en toehoorders in één grote kring.

Afsluiting door CJG-coördinator

Na afloop van het kringgesprek dankt de CJG-coördinator iedereen voor hun aanwezigheid en de gespreksdeelnemers voor hun bereidheid en openhartigheid om ervaringen te delen. Hij of zij vat enkele hoofdpunten uit het gesprek samen, zodanig dat de deelnemers zich gehoord voelen. Het is belangrijk om na het spiegelgesprek de aanwezigen uit te nodigen om een vervolgtraject in gang te zetten waarin hulpverleners en ouders samen aan de gang gaan met activiteiten ter verbetering van het opvoedklimaat. Inventariseer welke ouders hier warm voor lopen, zodat je later contact met hen kan opnemen. En tenslotte: zorg voor een passende vergoeding voor de ouders, zoals een cadeaubon.

Informeel napraten

Napraten (inclusief eten en drinken) is een belangrijk onderdeel om op informele wijze meer met elkaar in contact te komen. Bovendien kunnen er in het spiegelgesprek gevoelige snaren zijn geraakt waardoor er behoefte is om emoties te ventileren. Niet zelden komt juist tijdens het napraten nog openhartige informatie naar boven. Dit geldt zowel voor de ouders als voor de hulpverleners, die soms moeilijk kunnen omgaan met negatieve feedback en liever niet geconfronteerd worden met hun blinde vlekken. Het is daarom belangrijk om na afloop hiervoor tijd te reserveren.

Nabespreking

Na afloop ontvangen alle hulpverleners die als toehoorder aanwezig waren een verslag. Vervolgens is het de bedoeling dat iedere organisatie een sterkte-zwakte analyse maakt. Bij voorkeur onder leiding van een aandachtfunctionaris diversiteit. De hulpverleners buigen zich over vragen als: sluiten de belangrijkste uitkomsten aan bij onze werkwijze? Wat zijn onze sterke punten en wat verdient verbetering. Leerpunten liggen vooral op het vlak van bejegening, communicatie en informatievoorziening.

Het kan een valkuil zijn om de uitkomsten uitsluitend te interpreteren vanuit het professionele perspectief. Om het perspectief van de allochtone zorggebruiker niet te laten ondersneeuwen is het aan te raden om allochtone sleutelfiguren aan nabesprekingen te laten deelnemen.

Een aandachtspunt hierbij is om kritisch na te gaan hoe de verbeterpunten van de individuele organisaties het CJG als geheel kunnen ondersteunen.

Vervolgbeleid

Na een spiegelbijeenkomst moeten het CJG en de aangesloten organisaties daadwerkelijk iets doen met de vragen/wensen die de ouders naar voren gebracht hebben. De CJG-coördinator dient te anticiperen op de uitkomsten van de bijeenkomsten en zal er bij de partners op moeten aandringen om tijd en middelen vrij te maken voor eventuele nieuwe interventies en beleid.

De gespreksbegeleiding

Voorbereiden

Een spiegelgespreksleider moet goed zijn voorbereid. Hij of zij heeft de zorg voor structuur en een veilige sfeer, zodat er ruimte is voor het delen van persoonlijke ervaringen. Daarbij is het zaak ervoor te zorgen dat de vragen die hulpverleners vooraf hebben ingeleverd aan bod komen. Bij de nabespreking is het de kunst ervoor te waken dat men niet in discussie gaat. Spiegelen vraagt om een veelzijdige gespreksleider met ruime gesprekstechnische vaardigheden, kennis van de doelgroep en de jeugdgezondheidszorg.

Exploreren

Belangrijkste vaardigheid van de gespreksleider is het kunnen exploreren. Dit betekent het verzamelen van informatie door actief te luisteren. Hierbij staan de denk- en belevingswereld van de deelnemers centraal. Het gaat om: goed luisteren, stellen van vervolgvragen, samenvatten en reflecteren.

Interculturele vaardigheden

Het spiegelen met deelnemers van allochtone afkomst vergt specifieke interculturele vaardigheden van de gespreksleider(s). Zoals het bewustzijn van eigen vooronderstellingen en vooroordelen, herkenning hiervan in het gesprek en deze kunnen hanteren. Juist bij het spiegelen in een multiculturele setting geldt een open, nieuwsgierige en respectvolle houding. Culturele aspecten zichtbaar maken, zonder deze als zodanig te benoemen, dat is de kunst. Bovendien is het zaak om zowel in woordkeuze als formulering het wij-zij denken te vermijden. Om te beginnen kan het feit dat er vooral allochtone deelnemers zijn uitgenodigd, worden ervaren als uitsluiting. Als een zoveelste wij-zij situatie. Bij werving, ontvangst en in het welkomstwoord verdient dit daarom extra aandacht en uitleg.

Hulpverleners hebben daarnaast de neiging vragen te gaan stellen over rituelen en tradities om de culturele achtergronden van de deelnemers beter te begrijpen. Deze vragen stimuleren echter juist het wij-zij denken. Onderwerp van het spiegelgesprek zijn de concrete ervaringen van de deelnemers.

Omgaan met lage taalvaardigheid

De groep minder taalvaardigen verdient extra aandacht. Deze groep kan de weg in de zorg vaak extra moeilijk vinden. Als gespreksgeleider is het daarom essentieel om het niveau Nederlands onder de deelnemers goed in te schatten en het eigen woordgebruik hierop aan te passen. Natuurlijk zonder daarbij neerbuigend over te komen. Andere aandachtspunten in verband met taalvaardigheid: is er een tolk nodig? In het geval van wisselende beheersing van de taal onder deelnemers: is de inbreng gelijkwaardig of worden sommigen overstemd? In hoeverre voelen minder taalvaardigen zich geremd door vlot Nederlands sprekenden?

Twee gespreksleiders

Gezien de complexiteit van de gespreksbegeleiding kan het goed zijn om twee onafhankelijke gespreksbegeleiders in te zetten, mits goed op elkaar afgestemd. Een begeleider van allochtone afkomst kan extra vertrouwen wekken. Bovendien is de kans groot dat deze vragen op een passende manier kan stellen zonder over grenzen te gaan. Hierdoor durven de ouders over hun ervaringen en

gevoelens te spreken. Dit is vooral belangrijk in de jeugdzorg waar de ouders zich snel in de hoek gezet voelen. Daarnaast is het van belang een notulist te hebben, zeker wanneer er geen geluidsopname wordt gemaakt.

Bronnen

Distelbrink, M., Pels, T., Jansma, A. & Gaag, R. van der (2012). *Ouderschap versterken*. Literatuurstudie over opvoeding in migrantengezinnen en de relatie met preventieve voorzieningen. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Klein, M. van der, Mak, J. & Gaag, R.S. van der (2011), *Professionals en vrijwilligers(organisaties) rond jeugd en gezin. Literatuur over samenwerken in de pedagogische civil society*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut. Met medewerking van M. Steketee.

Bartels, K. & Leeuwen, M. van & (2010) *Kleurrijk spiegelen. Spiegelbijeenkomsten met allochtone zorggebruikers*. Utrecht: Pharos.

Mul, M. & Witman, Y. (2009), *Spiegelbijeenkomsten, methode voor feedback van patiënten*. Amsterdam: AMC.

NJi (2010) *De kracht van de pedagogische civil society. Versterking van een positieve sociale opvoed- en opgroeiomgeving*. Brochure. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) en Raad voor de Volksgezondheid & Zorg (RVZ) (2008), *Versterking voor gezinnen: versterken van de village*. Pre-advies over gezinnen en hun sociale omgeving. Den Haag: RMO/RVZ.

Sproet, M., & Van Wieringen, J. (2011). *Bereik alle doelgroepen optimaal. Op weg naar een cultuursensitief Centrum voor Jeugd en Gezin*. Handreiking. Utrecht: Pharos.

Winter, M de (2011) *Verbeter de wereld, begin bij de opvoeding. Vanachter de voordeur naar democratie en verbinding*. SWP.

Uitkomsten spiegelbijeenkomsten met CJG

Deelnemers

Er werden in totaal vier spiegelgesprekken georganiseerd. Eén bijeenkomst werd gehouden met een vrouwengroep van het Steun- en Informatie Punt Geestelijke Gezondheidszorg (STIP GGz). Voor de andere drie bijeenkomsten werd aangesloten bij koffieochtenden op een islamitische en een openbare basisschool. In de vier spiegelbijeenkomsten zijn in totaal 44 ouders (37 moeders en 7 vaders) bereikt. De meesten hadden een migrantenachtergrond (afkomstig uit Afghanistan, Antillen, Egypte, India, Irak, Marokko, Pakistan, Somalië en Suriname); enkelen waren autochtone Nederlanders. De meeste ouders beheersten het Nederlands redelijk tot goed. Aan een van de groepen namen vrouwen deel die matig of slecht Nederlands spraken. Het actief betrekken van deze vrouwen vereiste extra vaardigheden van de gespreksleider, zodat hun inbreng niet werd overstemd door anderen die beter Nederlands spraken. De vier bijeenkomsten werden bijgewoond door in totaal 30 toehoorders, zorgprofessionals verbonden aan het Centrum voor Jeugd en Gezin. Zij waren o.a. afkomstig van het OKé-punt, Bureau Jeugdzorg, GGD Schoolmaatschappelijk Werk, Zorggroep Almere, 's Heerenloo, MEE IJsseloevers, Welzijnsorganisatie De Schoor, en Intensief Pedagogische Thuishulp bij LSG-Rentray. Het aantal professionals vertoonde een opgaande lijn naarmate het project vorderde en meer bekendheid kreeg.

Niet bereikte groepen

(Allochtone) vaders zijn in het project maar beperkt gehoord. Zij laten opvoedingsvragen vaak aan hun vrouw over. Eén van de groepen op de islamitische basisschool bestond uit uitsluitend mannen. Wie migrantenvaders wil bereiken zal nog gericht naar vindplekken moeten toegaan, zoals naar een voetbalvereniging, een kerk of moskee, of een migrantenorganisatie. Ook hadden we graag gesproken met Antilliaanse en Turkse ouders, maar het lukte op korte termijn niet om een goede intermediair te vinden die ons bij deze groep kon introduceren.

Ouders over opvoeden

Voor de meeste ouders draait opvoeden vooral om het aanleren van respect, eerlijkheid, verantwoordelijkheid en zelfstandigheid.

“Maar als kinderen ouder worden is het soms moeilijk grip op hen te houden, ze gaan soms met de verkeerde vrienden om. Er zijn zoveel invloeden van buitenaf die schadelijk zijn, bv. drugs, alcohol, agressie, scheldwoorden en andere straattaal.” (Marokkaanse moeder op islamitische basisschool)

Onder de ouders is grote behoefte om ervaringen en zorgen te delen met betrekking tot de opvoeding van hun kinderen. Er is vooral behoefte aan laagdrempelige uitwisseling van informatie met andere opvoeders en, zij het in mindere mate, met deskundigen. De meeste ouders zijn onzeker over de waarden en normen die ze hun kinderen willen meegeven, omdat deze niet altijd samenvallen met de waarden en normen die in Nederland gebruikelijk zijn.

Hierdoor voelen zij soms onmacht bij het opvoeden van de kinderen. Goede communicatie en verbinding met hun opgroeiende pubers vinden zij lastig. Juist bij ouders van pubers is veel vraag naar laagdrempelige opvoedingsondersteuning.

“Opvoeden wordt steeds complexer. Kinderen worden snel rijper en zelfstandiger, o.a. via invloed van alle (sociale) media. Onze eigen opvoeding was streng maar rechtvaardig. Je kreeg af en toe een corrigerende tik. Nu moet alles meer ‘agogisch’: je moet meer uitleggen aan je kind. Het is belangrijk om structuur, orde en regelmaat aan te brengen. Vooral structuur.” (Antilliaanse vader op openbare basisschool)

Opvallend was dat veel migrantenmoeders, ondanks het feit dat ze al jarenlang in Nederland wonen, zich eenzaam voelden. Ze weten niet bij wie ze moeten aankloppen om over hun problemen met hun kinderen te praten. Dit geldt vooral voor reguliere organisaties, maar ook voor informele contacten met familie en burens (schaamte!).

Een aantal vaders van de islamitische basisschool heeft moeite met de grote hoeveelheid internetwinkels en coffeeshops in de gemeente. Ze vinden dat deze een slechte invloed hebben op hun zoons.

Ouders over de dienstverlening van het CJG

Veel van de ouders wisten niet wat het CJG doet en waar deze te vinden is. Ook zijn ze nauwelijks bekend met de lokale hulpverleningsorganisaties. Vooral lichtere vormen van (preventieve) hulpverlening zoals opvoedingsondersteuning zijn onbekend.

“Er hangen wel folders van het CJG op school, maar dat valt niemand op. Het CJG moet zich meer laten zien, het heeft nu geen gezicht” (Antilliaanse vader op openbare basisschool).

“Cursussen bij het CJG werken niet. Want je meldt je dan aan, maar je kent de anderen niet. Dat voelt niet veilig. En dan vertel je ook niet zo gauw waar je mee zit”

Er is onder de ouders behoefte aan meer laagdrempelige toegang en duidelijke voorlichting over wat het CJG als geheel te bieden heeft (“Zoals vroeger de GGD, die kwam met een voorlichtingskoffer op school.”).

“Professionals moeten opstaan en naar buiten gaan om te zien hoe het is.”

Ook weet men onvoldoende hoe het CJG zich verhoudt tot de kernpartners. Deze kernpartners genieten een wisselende bekendheid. Zo zijn de meeste moeders tevreden over de dienstverlening van het consultatiebureau. Ouders gaan wel met hun kinderen naar het consultatiebureau voor de vaccinaties en zijn tevreden over de verdere dienstverlening:

“Mijn zoontje had vaak woede-uitbarstingen. Op het consultatiebureau heb ik geleerd hoe ik daar mee om kan gaan. Ik heb geleerd om niet alleen te straffen, maar ook om te belonen.”

Een andere (Nederlandse) moeder liet weten dat ze zich geïntimideerd voelde door het formulier (vroegsignaleringsinstrument) dat ze kort na de geboorte van haar eerste kind moest invullen. Hierin werd gevraagd naar het voorkomen van huiselijk geweld, de financiële situatie, etc. “Hierop zit je niet te wachten als je net bevallen bent.”

Wie de jeugdhulpverlening wél kent, heeft er veelal negatieve ervaringen, of hoort hierover geen goede verhalen. De ouders associëren jeugdzorg met problemen en weten niet dat zij ook informele opvoedvragen kunnen stellen. De vrees van veel laagopgeleide ouders is dat als ze hulp vragen, ze hun kind verliezen. Ze zijn bang dat het kind in een pleeggezin wordt geplaatst of zelfs in een justitiële inrichting.

“Bureau Jeugdzorg staat tegenover de ouders, in plaats van naast de ouders.”

“Ik kreeg het gevoel dat de ‘schuld’ bij mij werd gelegd, dat er alleen naar mijn dochter werd geluisterd. Hierdoor werd ze nog meer opstandig.”

Toehoorders

Unaniem meenden de toehorende hulpverleners dat deelname aan deze spiegelbijeenkomst zeer leerzaam was. Minder blij was men met de negatieve feedback op de instellingen en het uitlopen van het kringgesprek. Leerpunten zag men vooral op het vlak van bejegening, communicatie en informatievoorziening. Zo was één van de opvoedadviseurs geschokt dat geen van de aanwezige ouders ooit een opvoedadvies had gevraagd. Zij vroeg zich af wat er nodig is om met de ouders in contact te komen en was blij met de suggesties die ze kreeg: vertrouwen winnen door o.a. voorlichting te geven in buurthuizen en naar scholen toe te gaan.

“Ik besef nu dat doorvragen erg belangrijk is. Bijvoorbeeld, als iemand zegt ‘Het gaat goed’, dat je dan vraagt ‘Wat gaat er goed?’ En het is belangrijk dat we op huisbezoek gaan en daar eventueel dingen signaleren.” (Consulent Jeugd en Gezin MEE IJsseloevers)

Vervolgactiviteiten

Na afloop van de spiegelbijeenkomsten zijn verschillende initiatieven ontwikkeld. Zo waren beide scholen enthousiast om de samenwerking met de ouders te verbeteren.

- Op één van de meewerkende scholen, een islamitische basisschool, is naar aanleiding van de spiegelbijeenkomsten een opvoedcursus voor ouders gestart: “Samen opvoeden in een multiculturele samenleving.” Deze vindt plaats tijdens de maandelijkse koffieochtend. Vooral moeders maken hiervan gebruik.
- Het plan op de openbare basisschool was om een klankbordgroep van ouders op te starten. Doel hiervan is om de inhoud van de lesstof beter af te stemmen op de thuissituatie. Suggesties van de ouders waren seksuele voorlichting, dood en rouwverwerking, etc. Helaas werd onlangs bekend dat de school binnenkort gaat sluiten; hierdoor is dit plan niet opgevolgd.
- Naar aanleiding van de spiegelbijeenkomst bij STIP GGz werd deze methode ook ingezet tijdens het Sociaal Café GGz in twee gemeenten. Het doel was dat aan het einde van het gesprek de professionals een beeld

zouden hebben hoe de (GGz) zorg beleefd wordt en in hoeverre de cliëntgestuurde en vraaggerichte benadering van STIP gewaardeerd wordt.

Het was de bedoeling dat na elke spiegelbijeenkomst hulpverleners en ouders samen aan de slag zouden gaan met de verbetering van het opvoedklimaat en de opvoedomgeving. Dit blijkt achteraf een te ambitieus doel te zijn geweest, in ieder geval op korte termijn. De spiegelbijeenkomsten waren een eerste stap om het wederzijds begrip tussen ouders en hulpverleners te vergroten en contacten te leggen. Er is meer vertrouwen van de ouders nodig en een grotere inzet van medewerkers in de jeugdgezondheidszorg om tot concrete activiteiten te komen.

Evaluatie

Uit de evaluatie van de spiegelbijeenkomsten van het Centrum voor Jeugd en Gezin bleek dat de deelnemers tevreden waren over de gesprekken. Ze waardeerden dat er naar hen werd geluisterd en dat ze serieus werden genomen. Sommigen hadden op die manier het gevoel een vervelende periode te kunnen afsluiten.

Door middel van de spiegelbijeenkomsten kregen de hulpverleners in korte tijd een indruk van wat er bij migrantenouders speelt met betrekking tot het opvoeden van hun kinderen: hun opvattingen, ervaringen en eventuele hulpvragen. Door hun professionele expertise en de grote hoeveelheid instrumenten neigen hulpverleners al snel naar een aanbodgerichte aanpak en het volgen van hun eigen agenda. Spiegelbijeenkomsten dwingen hen eerst te luisteren, en eventueel pas daarna – in overleg – een aanpak op maat voor te stellen. Het uiteindelijke doel is om professionals te stimuleren intercultureel en outreachend te werken en zo het aanbod beter aan te sluiten op de wensen van alle ouders. Zij moeten dit als onderdeel van hun werk gaan zien. Hiervoor is een omslag in het denken nodig. De transformatie in de jeugdzorg biedt hiertoe interessante kansen.